

ABSTRAK

Beberapa keluhan untuk kemudahan dalam menghubungi pihak klinik dan kesiapan bidan dalam melayani konsumen yang datang tidak tepat waktu, sehingga konsumen merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang mereka terima. Klinik Bidan Kita sudah melakukan upaya peningkatan pelayanan tetapi hanya sebatas pada aspek fisik seperti perbaikan fasilitas kamar rawat inap, taman, dan kebersihan. Akan tetapi, Klinik Bidan Kita dalam meningkatkan kualitas pelayanannya belum melibatkan konsumen, sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran yang melibatkan konsumen agar upaya peningkatan kualitas pelayanan yang akan dilakukan dapat memenuhi harapan konsumen.

Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Klinik Bidan Kita, sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan pelayanan dengan optimal. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Fuzzy* dan *Servqual*.

Dari hasil penelitian berdasarkan analisis *Fuzzy* diperoleh hasil nilai tertinggi fuzzyfikasi yaitu lokasi klinik yang strategis dengan bobot 0,0483, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lokasi klinik yang strategis merupakan prioritas utama konsumen dalam memilih klinik Bidan kita. Selanjutnya berdasarkan analisis *Servqual* diperoleh nilai persepsi konsumen tertinggi yaitu lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, sedangkan nilai harapan bersikap ramah dan sopan, kualitas pelayanan tertinggi pada masing-masing kriteria diperoleh ranking terbesar adalah lokasi klinik strategis dan mudah dijangkau. Dengan demikian hasil Analisis *Fuzzy* dan *Servqual* diperoleh hasil yang sama yaitu dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen adalah lokasi klinik yang strategis dan mudah dijangkau.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Klinik Bersalin, *Fuzzy* dan *Servqual*

ABSTRACT

Several complaints to easily contact the midwife clinic and preparedness in serving consumers who do not come on time, so that consumers are not comfortable with the service they received. Clinical Midwife We have made efforts to enhance the service but only on the physical aspects such as improvement of inpatient room facilities, parks, and cleanliness. However, we Midwives Clinic in improving the quality of service not involving consumers, so there are still shortcomings. Therefore, it is necessary to measure involving consumers in order to increase the quality of service that will be able to meet consumer expectations.

Evaluation of quality of service needs to be conducted to determine consumers' perceptions and expectations of service quality in Clinic Midwives We, so it can determine the optimal service improvement priorities. One method that can be used in analyzing the quality of service is to use Fuzzy and Servqual.

From the research results obtained by the analysis of Fuzzy highest value fuzzyfikasi is convenient clinic locations with weights 0.0483, thus it can be concluded that the strategic location of the clinic is the top priority of consumers in choosing our midwife clinic. Furthermore, based on analysis of consumer Servqual same perception highest value obtained is a strategic location and is within easy reach, while the expected value to be friendly and polite, the highest quality of each criterion is obtained by ranking the biggest strategic location and easy to reach the clinic. Thus the results Analisis Servqual Fuzzy and obtained the same results that dimension of service quality into consumer priorities is convenient clinic location and easy to reach.

Keywords : Quality Care Maternity Clinic, Fuzzy Servqual